知识管理论坛 ISSN 2095-5472 CN11-6036/C
Knowledge Management Forum
E-mail: kmf@mail.las.ac.cn
http://www.kmf.ac.cn

【专稿】

基于知识管理的广义营商环境建设与保障

葛新权
北京信息科技大学经济管理学院 / 绿色发展大数据决策北京市重点实验室 北京 100192

摘要：[**目的 / 意义**] 在新发展阶段、新发展理念、新发展格局下，传统的营商环境不能满足企业，尤其是实体经济企业、中小微企业和民营企业发展的需要。[**方法 / 过程**] 应用知识管理理论，把营商环境作为创新的知识产品和知识服务体系考量，从知识创新和知识服务以及知识管理视角，分析社会经济系统集知识创新与知识服务的知识管理特征，构建包括宏观、中观、微观层面外部环境和企业内部环境的广义营商环境，将为企业发展，尤其是实体经济企业、中小微企业和民营企业发展，以及绿色、高质量与数字经济发展提供良好的营商环境和系统的营商知识服务。[**结果 / 结论**] 广义营商环境既具有知识管理上的创新，又将能够解决营商环境所面临的瓶颈问题。

关键词：知识管理 知识创新 知识服务 营商环境
分类号：G203
DOI：10.13266/j.issn.2095-5472.2021.013

引用格式：葛新权 . 基于知识管理的广义营商环境建设与保障 [J/OL]. 知识管理论坛 , 2021, 6(3): 127-133[引用日期]. http://www.kmf.ac.cn/p/247/.

1 营商环境创新的意义

1.1 营商环境的作用

营商环境一般是指诸如企业等市场主体在准入、生产经营、退出等过程中涉及的政务环境、市场环境、法治环境、人文环境等有关外部因素和条件的总和 [1]。无疑，良好的营商环境是一个国家或地区经济软实力的重要体现，也是一个国家或地区提高综合竞争力的重要方面。基于联合国发布的“全球幸福指数”报告中把“教育、健康、环境、管理、时间、文化多样性和包容性、社区活力、内心幸福感、生活水平”等作为评价幸福标准的九大领域，以及各大领域若干分级分项与公民的预期寿命、对生活的满意度、人均消耗资源量、对环境造成的污染等考量，营造良好的营商环境还有利于提高一个国家或地区的“全球幸福指数” [2]。

对于我国来说，在新发展阶段、新发展理

基金项目：本文系北京市社会科学基金规划重点资助项目“基于数据分析的北京市企业宏观质量精准画像与预警”（项目编号：20GLA002）研究成果之一。
作者简介：葛新权（ORCID：0000-0001-5192-5415），教授，博士，博士生导师，E-mail：xqge2001@126.com。
收稿日期：2021-03-11 发表日期：2021-05-28 本文责任编辑：刘远颖

念、新发展格局下，基于全球疫情与全球百年未有大变局下的实体经济关系、民生福祉与国家稳定安全，营商环境对于实体经济企业，尤其是中小微企业和民营企业是十分重要的。然而，目前国内外研究与实践中尚无创新的营商环境出现，现实的营商环境由于缺乏全局、系统、科学以及颠覆性创新考虑，表现为“头痛医头，脚痛医脚”“治标不治本”的权宜之计，已经不能满足企业，尤其是实体经济企业、中小微企业和民营企业以及绿色、高质量与数字经济发展的需要，成为一个重要的制约发展的瓶颈。

1.2 对营商环境创新的新认识

针对营商环境面临的瓶颈问题，我们需要开阔视野，转变观念与态度，从社会经济与自然生态以及颠覆性创新大格局出发，基于创新驱动，从知识管理、知识创新与知识服务的视角重新认识、构建与实施新的营商环境。根据营商环境与知识（产品）概念的内涵与外延，营商环境通常是以涉及政务环境、市场环境、法治环境、人文环境等有关外部因素和条件相关的宪法法律法规，以及发展纲要规划战略、制度规制政策、实施意见条例与管理办法等文件表达的[3]。进而，构建的营商环境本身是理论与实践、经验与教训、继承与发扬等方面上集众多参与者集体智慧的结晶。因此，营商环境是通过知识创新，包括学习知识（获得知识服务）与创新知识（提供知识服务），得到的一个知识产品，为企业提供知识服务。其中文件是营商环境的知识载体，而文件中相应具体的机制、制度、法规、政策等则是营商环境的知识（内容）。严格地讲，构建营商环境是突显知识创新，并进行知识服务与知识管理的过程；实施营商环境是突显知识管理，并进行知识服务与知识创新的过程。通常的营造营商环境中“营造”可以理解为“构建中实施、实施中（完善）构建”式“干中学”。

因此，基于知识创新、知识服务与知识管理的关系，营造营商环境可以概括表述为一个集知识创新、知识服务与知识管理的过程。如此营商环境为社会经济系统中诸如企业等市场主体提供系统的知识服务。因其有别于传统的营商环境，我们把这种新的营商环境称为广义的营商环境，它本质上是一个基于创新的知识服务体系，为企业发展，尤其是实体经济企业、中小微企业和民营企业发展，以及绿色、高质量与数字经济发展提供全方位与系统的知识服务。可见，知识服务是广义营商环境的核心概念，包括营商环境创新中对知识服务的需求和提供知识服务，以及营商环境作为创新的结果是知识服务（产品），并为企业提供知识服务（体系）。营造一个良好的广义营商环境是解决企业发展瓶颈的首要任务，同时需要全社会参与的集知识创新、知识服务与知识管理的过程，也是解决企业发展面临的营商环境瓶颈问题的必然选择。

2 基于知识创新与知识服务的知识管理

2.1 人类活动中的知识创新与知识管理

简言之，在人类活动中，一方面，人生（一生）三件事，生活、学习与工作。生活贯穿于一生，并伴随着学习和工作。无疑，理财和养老是生活中重要的活动内容。同样，学习贯穿于一生，并伴随着生活和工作。另一方面，人生大体还可以划分为三个阶段。前期的学习阶段，主要是指进入社会参与工作前的国民教育体系的系统学习；中期的工作阶段，主要是指进入社会参与工作；后期的养老阶段，主要是指退休后安度晚年。同样，对于学习，有工作阶段中的在职继续学习，还有退休后的老年学习；对于工作，有学习阶段后期的兼职工作和社会公益服务，还有退休后的兼职工作或参与社会公益服务。

知识已经成为第一要素。学习，以及终身学习已经成为第一需要。通过“干中学”，学会学习、工作、生活，以及理财与养老，以提高自身修养、学习力与知识力，承担追求环境友好、快乐幸福与美好简约的生活的社会责任与义务。为此，无论学习，还是工作、生活，

知识管理论坛，2021（3）:127-133
DOI: 10.13266/j.issn.2095-5472.2021.013

以及理财与养老，都需要相应的知识创新、知识服务与知识管理，都需要个人的知识管理。也就是说，人类活动是集知识创新、知识服务与知识管理的过程，贯穿于我们一生。

进一步，人类的生活、学习与工作活动，体现为人类相互有机联系、互利合作形成的群体，并按照一定的行为规范、经济关系和社会制度而结成的有机总体，即构成社会。简单地讲，在社会中，人类的生活、学习与工作活动中的经济活动组成经济系统。经济系统由企业、产业和宏观经济部门组成。企业作为市场主体，同类的企业又构成某一产业，全部产业构成宏观经济。当然，按地理及隶属关系，经济系统可划分为企业、区域和宏观经济。可见，微观的企业是基础，中观的产业或区域是通宏洞微的加总，宏观是顶层的整体。我们绝大多数人在经济系统中的企业工作，少部分人在产业和宏观经济部门工作。其他的人在非经济系统从事诸如政治、行政、市场、法律、文化，以及科学技术、教育、医疗等事业工作。基于人类具有的生命过程的自然属性和生活、学习与工作过程的社会属性，我们认为，从事这些事业工作与经济系统工作，以及学习和生活有直接或不同程度的间接关系，以及工作主体之间的经济、政治、文化等相互关系构成了内嵌文化特征的社会系统。可见，社会系统的要素是个人、人群和组织，其联系是经济关系、政治关系和文化关系。

如前所述，无论是在社会，还是经济系统、社会系统中，知识创新、知识服务与知识管理都将发挥着日益显著的重要作用。因此，在社会经济系统中，不仅需要个人知识管理，更需要社会经济系统中各主体各方位各层面的部门、机构或单位、企业等组织知识管理，这是知识管理普适性决定的，也是普适性在社会经济系统中的印证[4]。

2.2 社会经济系统中的知识创新、知识服务与知识管理

从宏观上，经济系统还分为实体经济和虚拟经济[5]。实体经济由实体经济产业组成，虚拟经济由虚拟经济产业组成。同样，实体经济企业是实体经济的基石，同类的实体经济企业组成某一实体经济产业，虚拟经济企业同样是虚拟经济的基石，同类的虚拟经济企业组成某一虚拟经济产业。

实体经济企业生产并提供产品（服务），创造出真实的产品（价值），以满足生产与工作，以及人们生活、学习的物质与精神需求，尤其是信息、知识与文化的需求。虚拟经济企业生产提供产品（服务），创造出虚拟的产品（价值），以满足实体经济企业的生产需要，以及虚拟经济企业生产和人们工作、生活、学习，以及理财与养老的需要[6]。值得强调的是，虚拟经济企业生产提供的虚拟产品服务并融于实体经济企业生产提供的真实产品中才有意义，此时虚拟产品的价值融入真实产品的价值，并参与真实价值分配。也就是说，只有真实产品创造真实的社会财富，虚拟产品只构成虚拟的社会财富。因此，那种脱离或背离实体经济企业真实价值创造所计算出的虚拟社会财富只是一个符号，只有服务并融于实体经济企业真实价值创造，且参与真实社会财富分配所得到的“虚拟社会财富”才有真正的价值与意义，此时它是真实社会财富的一份额。

无论从实体经济，还是虚拟经济来说，实体经济企业，以及虚拟经济企业通过服务实体经济企业，为生产提供真实的产品（服务），创造出真实的产品（服务）价值和真实的社会财富，都需要知识创新、知识服务与知识管理。

当然，实体经济的发展离不开虚拟经济以及非经济系统中从事诸如政治、行政、市场、法律、文化、科学技术、教育、医疗等事业工作的发展。但归根结底，发展实体经济是本，但需要虚拟经济创新提供的知识服务支撑，同时需要政治、行政、法律、文化，以及科学技术、教育、医疗等部门、机构或单位等组织创新提供的知识服务支撑。因此，企业作为创新主体，实体经济企业基于自身的研发创新，还需要产

业、区域与宏观层面相应的制度机制、规制监管、政策管理等创新提供的知识服务支撑[7]。

可见，在知识经济的今天，我们无论从事实体经济，还是虚拟经济工作，还是政治、行政、法律、文化、科学技术、教育、医疗等事业工作都是知识工作者，既需要知识服务，又需要为创新知识提供知识服务。

在社会经济系统中，我们直接或间接从事宏观、中观（区域）和微观经济活动工作。实质上，基于服务实体经济企业产品创新，虚拟经济企业、产业或区域和宏观经济部门工作者则侧重知识创新及提供知识服务，政治、行政、法律、文化，以及科学技术、教育、医疗等部门、机构或单位中从事间接经济活动的工作者同样侧重于知识创新及提供知识服务。因此，从知识创新与知识服务角度来说，我们都是知识工作者，也都是个人知识管理者，还有政治、行政、法律、文化、科学技术、教育、医疗等部门、机构或单位，以及企业等组织知识管理者。

对于企业来说，外部环境很重要，但其内部环境同样重要。也就是说，为企业生产提供产品（服务），创造价值和社会财富，提供良好的外部环境是全社会的责任与使命。我们把外部环境提供的知识服务与企业内部环境提供的知识服务组成的知识服务体系称为广义的营商环境。

对于生产真实产品、创造真实价值和社会财富的实体经济企业来说，如此广义的营商环境是显著重要的。同样对科学技术、教育、医疗等事业工作部门、机构或单位，需要并可以构建类似的广义“营商”环境。

以上，从知识创新与知识服务，以及知识管理视角分析并构建了广义营商环境。鉴于社会经济系统集知识创新与知识服务的知识管理特征，营造广义营商环境也是知识管理的系统设计与实施过程[8]。为此，全面实施社会经济系统的知识管理是基础。为了满足诸如个人、政府部门、事业机构或单位、企业等组织知识创新与知识服务的需要，优化包括硬件平台、软件库、数据库、知识库、案例库、模型、方法与工具等的知识管理系统，鼓励个人的知识管理和政府部门、事业机构或单位，以及企业等组织的知识管理是重中之重。

3 广义的营商环境

如前所述，对于企业来说，广义营商环境包括外部和内部环境，其共同构成一个由知识创新形成的知识服务体系，包括外部环境的宏观、中观（区域和产业）、微观三个层面，以及企业内部环境（即企业的软环境）[9]。同时，社会文化环境对营商环境建设起到了重要的保障作用。

3.1 外部环境

3.1.1 宏观层面

要基于知识型政府和知识服务创新，对诸如政治、经济、市场、法律、文化、科学技术、教育、医疗等相关的机制、制度、法规、政策进行评估，根据“十四五”规划和2035年远景目标纲要，结合未来发展环境与目标，了解企业实际需求。宏观顶层设计一方面需要对政治、行政、法律、文化、科学技术、教育、医疗等相关机制、制度、法规、政策等进行创新提供知识服务。另一方面需要基于正确处理政府与市场、中央政府和地方政府的关系，依法治理，兼顾公平与效率，严格执行劳动法，以及“有为政府”和“有效市场”“中央整体与地方局部”密切结合，在财政金融与保险、市场准入监管与追溯、扩大就业与就业环境、创新与人才、知识产权保护、精准的税收与政府转移支付、合理的收入与财富分配等机制、制度、法规、政策等进行创新提供知识服务；对重大关键技术研发及其产业化的制度、法规、准入规则与监管，以及财政、税收、保险与金融支持政策等进行创新提供知识服务；从技术、法律、经济与国家安全等方面发挥金融服务于实体经济，尤其绿色、高质量、数字经济发展，发挥立法在保护科学家与企业家及企业资产，尤其数据生产、数据产权、数据安全与数据共享作

用方面进行创新提供知识服务；在营造倡导科学精神尊重科学家、珍惜创业者、尊重企业家，以及社会责任、从业者及其劳动，营造良好的人才选拔培养与使用成长的社会与文化创新土壤与环境方面进行创新提供知识服务。

3.1.2 中观层面

基于知识型产业或区域，以及政治、经济、市场、法律、文化、科学技术、教育、医疗等部门与机构，在宏观顶层设计下，针对实际把宏观层面的机制、制度、法规、政策等具体落实细化到区域或产业或部门或机构上进行创新提供知识服务，发挥“通宏洞微”承上启下的桥梁与纽带作用。一方面，如根据产业或区域资源禀赋及发展环境优劣势，以及经验与教训，面对机遇与挑战、支撑宏观社会经济发展，制定科学合理有效的优惠、奖惩与法律责任的绿色、高质量区域或产业发展，以及数字经济发展政策，坚持“减量化、再利用、资源化、无害化”“（排放者）污染者付费”原则，依法合规、依法执法，实施监管与追溯，公平竞争，彻底打击假冒伪劣产品，拒绝“劣币驱良币”，让市场“干净”，还绿色、高质量产品的市场品牌溢价。又如为绿色、高质量、数字经济发展培养亟需的人才，提供“从 0 到 1 的创新”“卡脖子”关键技术。另一方面，如发挥智库作用，为决策者和企业等提供诸如高精尖与关系国家安全、资源生态环境安全等产业技术及产业发展趋势分析，以及关系绿色、环保与民生健康安全的企业宏观质量画像与预警分析等智力支撑与知识服务[10]。

3.1.3 微观层面

在宏观与中观层面下，不仅实体企业与虚拟企业，科学技术、教育、医疗等机构要依法依市场规则相互提供产品和知识服务，更重要的是要营造良好的相互依存、相互制约的“唇齿”关系的文化环境。特别地，在宏观、中观指导与要求下，虚拟企业需要创造新产品，如金融、保险等知识产品服务于实体企业。同时，需要科学技术、教育、医疗等机构或单位进行创新，为实体企业及虚拟企业提供相应的知识、科技、人才与健康等知识服务。

总之，基于创新驱动的实质是人才驱动，人才既是创新的主体，又是创新中最关键且具决定性的因素。在新发展阶段、新发展理念、新发展格局下，广义营商环境创新与企业，尤其实体企业产品（服务）创新都离不开人才[11]。因此，在宏中微观层面，以及全社会为各类人才从人力资本投入相关的机制、制度与政策等提供良好、健康的人文关怀同样是重中之重。

3.2 内部环境

在良好的宏中微观、社会文化外部环境下，企业的内部环境也是广义营商环境不可缺少的。如在同样的外部环境，企业的技术、工艺与设施等硬件以及要素投入下，由于企业内部的机制、制度、管理与文化等软件不同，企业的产出及其效率与效益，包括创新、质量与水平，以及对社会承担的责任与贡献等都是不同的。这些企业内部的机制、制度、管理与文化等软件就组成内部环境，由企业通过实施平等管理及创新提供的知识服务[12]，成为广义营商环境知识服务体系的一部分。

如在绿色经济发展中，中央及相关部委、部分省市已经出台了一些有利于相关绿色、高质量经济、促进数字化及经济数字化转型升级，以及健全支持中小企业发展制度等，为企业赋能，有利于从事绿色、高质量经济及其数字化的企业在市场中公平竞争，优胜劣汰，创造高质量市场溢价，实现共享信息、精准决策。但鉴于绿色经济数字化引领高质量发展中遇到的硬件与软件问题的解决最后都落在实体企业上，企业需分清哪些问题需要短期解决，哪些问题需要长期解决。考虑到软件问题比硬件问题更加突出，因此企业在充分利用数字技术、数字化硬件前提下，从态度、社会责任、创新土壤与创新文化、选人用人，以及绿色、质量、品牌、数据理念软件等方面营造其内部环境就成为重中之重。

3.3 社会文化环境

社会文化环境是由宏观、中观和微观中的



每个主体，以及每个家庭和个人价值观、社会意识责任和行为决定的，即通过长期共同努力营造的稳定安全和谐的社会环境、友好宜居健康的生态环境、自律的社会意识义务与责任，以及风清气正、公平公正、真实可信舆论导向的文化环境。

严格地讲，社会文化环境与营商环境是相容的。有什么样的社会文化环境就会有什么样的营商环境，反过来也是如此，即营商环境内嵌，并彰显社会文化环境。

值得强调的是，社会文化环境对营商环境建设起到了重要的保障作用。同时，社会文化环境可以看作为营商环境中最基础而普适的知识服务，十分重要，但同时还需要法律与规则，还需要倡导与引导，还需要每一个人与组织全方位从自己做起。如在绿色、高质量、数字经济发展中，个人行为可能影响很小，但叠加起来可能会对社会产生巨大不利的影响，这种“蝴蝶效应”现象显著。因此，从社会性和文化性研究绿色、高质量与数字经济中的行为科学很有价值。如“利他性”主要体现在有利于社会；反过来，绿色、品牌与数据理念，以及尊重人与自然和谐的社会思维、理念、责任与义务、贡献等的社会观为全社会自觉自愿接受并付诸行动，进而形成良好的履行“有钱的出钱、有力的出力”社会责任与义务、回馈社会的生态与文化环境。

参考文献：

[1] 国务院办公厅 . 国务院办公厅关于进一步优化营商环境更好服务市场主体的实施意见 [EB/OL]. [2021-02-21]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2020-07/21/content_5528615.htm

[2] 联合国 . 2020 年世界幸福指数报告 [EB/OL]. [2021-03-31]. https://new.qq.com/omn/20201104/20201104A0EGGU00.html.

[3] 陈强 , 丁玉 , 敦帅 . 基于解释结构模型的城市营商环境影响因素研究 [J]. 经济体制改革 , 2021(1): 193-200.

[4] 王众托 . 知识系统工程 [M]. 北京：科学出版社 , 2016.

[5] 刘金全 . 虚拟经济与实体经济之间关联性的计量检验 [J]. 中国社会科学 , 2004(4):80-90, 207.

[6] 陈菊红 , 汪应洛 , 孙林岩 . 虚拟企业伙伴选择过程及方法研究 [J]. 系统工程理论与实践 , 2001(7):48-53.

[7] 葛新权 . 实体经济是现代化经济体系的脊梁 [EB/OL]. [2020-12-20].http://econ.cssn.cn/jjx/jjx_gzf/201712/t20171220_3786594.shtml?from=groupmessage.

[8] 李富强 , 葛新权 , 吴永林 . 知识共享的企业知识管理系统 [J]. 中国软科学 , 2002(10):57-60.

[9] 葛新权 . 优化营商环境 发展绿色经济 [N]. 中国社会科学报 , 2020-12-01(8).

[10] 葛新权 . 现代化经济体系建设中的绿色考量 [EB/OL]. [2018-03-01]. http://econ.cssn.cn/jjx/xk/jjx_lljjx/jjx_hgjjx/201803/t20180301_3863724.shtm.

[11] 葛新权 . 大力培养中国经济高质量发展需要的工匠型人才 [EB/OL].[2018-07-08].http://econ.cssn.cn/jjx/xk/jjx_lljjx/jjx_zhyj/201807/t20180708_4498214.shtml.

[12] 葛新权 , 李富强 . 论平等管理 : 企业知识管理发展的必然 [J]. 中国软科学 , 2003(3):56-58.

知识管理论坛，2021（3）:127-133
DOI: 10.13266/j.issn.2095-5472.2021.013

A General Business Environment Building and Guarantee Based on Knowledge Management

Ge Xinquan
School of Economics and Management, Beijing Information Science and Technology University,
Beijing Key Lab of Green Development Decision Making Based on Big Data, Beijing 100192

Abstract: [Purpose/significance] Under the environment of the new development stage, new development concept, and new development pattern, the traditional business environment cannot meet the needs of enterprises, especially the real economy enterprises, small and medium-sized micro-enterprises, and private enterprises to develop. **[Method/process]** This paper applied knowledge management theory and considered the business environment as an innovative knowledge product and knowledge service system to analyze the knowledge management characteristics of a socio-economic system integrating knowledge innovation and knowledge service from the perspective of knowledge innovation and knowledge service, and constructed a general business environment including macro-micro levels and the internal environment of enterprises, which will provide the condition of enterprise development, especially the real economy enterprises, small, medium and micro enterprises, and private enterprises, as well as the development of green, high-quality and digital economy to provide a good business environment and systematic business knowledge services. **[Result/conclusion]** The general business environment is both innovative in knowledge management and can be used to solve the bottleneck problems caused by the business environment.

Keywords: knowledge management knowledge innovation knowledge service business environment